

ABSTRAK

Penelitian ini menitik beratkan pada kualitas sistem yang dihasilkan sistem MP3 berpedoman pada Delone dan McLean dengan indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan akses (*respon time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). Kualitas informasi berpedoman pada Delone dan McLean dengan indikator kelengkapan, relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan penyajian informasi. Kualitas pelayanan berpedoman pada penelitian yang pernah dilakukan Lasmana dan Zethmal dkk dengan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Tangible*, *Assurance*. Dan indikator kepuasan pengguna berpedoman pada Davis dengan indikator *user satisfaction*.

Penelitian dilakukan di ketiga Cabang Bank BNI 46 Surabaya, yaitu BNI KCU Pemuda, BNI KCU Tanjung Perak, dan BNI KCU Graha Pangeran dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan 98 sampel. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan formula stastitika dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 18. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem MP3 dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem MP3. Dengan demikian, semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem MP3 dan kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative* (AR) maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Kata kunci : sistem MP3, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, efektivitas, kepuasan pengguna.